



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru • Wales

Troi'r dudalen

Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2024-25

CRYNODEB GWEITHREDOL

Gorffennaf 2025



**Gallwn ddarparu'r ddogfen hon mewn fformatau
hygyrch gan gynnwys Braille, print bras a Hawdd ei
Ddeall.**

Er mwyn gwneud cais, cysylltwch â ni:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203

E-bost: cyfathrebu@ombwdsmon.cymru



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru • Wales

Troi'r dudalen

Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol

yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
am y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2025.

CRYNODEB GWEITHREDOL

Cynnwys

Ein rôl	5
Ein huchelgais	5
Ein hegwyddorion	5
Gair gan yr Ombwdsmon	6
Nod Strategol 1: Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus	8
Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant	12
Nod Strategol 3: Cynyddu effaith gwaith gwella rhagweithiol	14
Nod Strategol 4: Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol	18

Ein rôl

Mae gennym dair rôl yn bennaf.



Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.



Rydym yn ystyried cwynion am gynghorwyr sy'n torri'r Cod Ymddygiad.



Rydym yn ysgogi gwelliant systematig mewn gwasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad mewn llywodraeth leol yng Nghymru.

Ein huchelgais



Mae pobl Cymru yn teimlo bod gwasanaethau cyhoeddus yn eu trin yn deg ac yn ymateb pan mae pethau'n mynd o'i le.



Mae gwasanaethau cyhoeddus Cymru yn gwrando ar unigolion ac yn defnyddio eu cwynion i ddysgu ac i wella.



Mae llywodraeth leol Cymru yn derbyn ymddiriedaeth i ddarparu'r safonau uchaf o ymddygiad.



Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn parhau i fod yn lais dylanwadol a pharchus yn gwelliannau gwasanaethau cyhoeddus.

Ein hegwyddorion

Rydym yn annibynnol, yn ddiduedd, yn deg ac yn agored i bawb sydd ein hangen arnynt.

Gair gan yr Ombwdsmon

Rydym bellach wedi cwblhau ail flwyddyn ein Cynllun Strategol 2023-26 'Pennod Newydd', ac mae wedi bod yn flwyddyn brysur arall ar gyfer y swyddfa.

Unwaith eto, gwelsom gynnydd yn nifer y bobl sy'n cysylltu â ni am wasanaethau cyhoeddus. Ers 2019-20, mae nifer y cwynion newydd sy'n cyrraedd ein swyddfa wedi cynyddu 43%. Er mwyn rheoli'r cynnydd hwn, rydym wedi ymyrryd yn gynnar mewn mwy o achosion, gan osgoi'r angen am ymchwiliadau hirfaith, tra hefyd yn lleihau'r amser y mae'n ei gymryd i ni gwblhau ymchwiliadau. Rydym hefyd wedi delio â mwy o gwynion nad ydynt yn ymwneud ag iechyd, i sicrhau bod ein gwaith yn gytbwys ar draws yr holl wasanaethau cyhoeddus.

Rydym wedi parhau i ddefnyddio ein pwerau rhagweithiol i gynnal ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain; i osod a monitro safonau cwynion ac i dderbyn cwynion llafar. Yn ystod y flwyddyn, casglwyd tystiolaeth gyfoethog am yr effaith y mae'r pwerau hyn wedi'i chael ar wasanaethau cyhoeddus a phobl Cymru.

Yn dilyn digwyddiad cyfryngau cymdeithasol y llynedd yn ymwneud â chyn-aelod o'n staff, pan gwestiynwyd ein hannibyniaeth, rydym yn parhau i ganolbwyntio ar gynnal ein henw da. Roeddem yn falch iawn o weld bod adolygiad annibynnol o'n hymchwiliad i Gwynion Cod Ymddygiad wedi canfod bod ein proses gwneud penderfyniadau yn briodol, yn deg ac yn rhydd o ragfarn wleidyddol. Yn ogystal, daeth Pwyllgor Cyllid y Senedd i'r casgliad hefyd ein bod yn gweithredu'n ddiduedd ac yn deg a bod ein hymateb i'r digwyddiad yn briodol.

Nododd yr Adolygiad a'r Pwyllgor Cyllid argymhellion a phwyntiau dysgu, yr ydym wedi derbyn pob un, ac mae manylion ynghylch sut yr ydym wedi ymateb wedi'u cynnwys yn ein Hadroddiad Blynyddol llawn.

Rydym yn cydnabod bod hon wedi bod yn flwyddyn heriol iawn i'n staff. Er gwaethaf hyn, rydym yn falch o ddweud bod staff wedi parhau i ddarparu gwasanaethau eithriadol. Roeddem wrth ein bodd o weld tystiolaeth bod ein staff yn gwerthfawrogi'r camau hyn, gyda chanlyniadau ein harolwg mewnol yn dangos lefelau gwell o foddhad staff.

Mae hon wedi bod yn flwyddyn o heriau newydd, ond hefyd o gyflawniadau newydd. Gallwn edrych i'r dyfodol gyda sicrwydd ein bod ar y trywydd iawn. Byddwn yn parhau i weithio tuag at ein nodau uchelgeisiol yn ystod 2025-26, gan archwilio ffyrdd newydd o oresgyn heriau hirsefydlog a chyflawni cyfiawnder a newid cadarnhaol i bobl Cymru.

Michelle Morris

Ombwdsmon
Gwasanaethau
Cyhoeddus Cymru

Gorffennaf 2025



Nod Strategol 1: Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus

Gwnaethom dderbyn 10% yn fwy o gwynion newydd am wasanaethau cyhoeddus a'r Cod Ymddygiad.

Ers 2019-20, mae nifer y cwynion newydd sy'n cyrraedd ein swyddfa wedi cynyddu 43%.



Cwynion am wasanaethau cyhoeddus

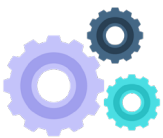


Yn 2024-25, derbyniom 3,232 o gwynion gwasanaeth cyhoeddus newydd, cynnydd o 11%.



Roedd rhain yn cynnwys cwynion am

- iechyd – 34%
- tai – 19%
- ymdrin â chwynion – 12%.



Os byddwn yn canfod bod y sefydliad wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn ymyrryd i sicrhau ei fod yn cywiro pethau. Eleni, gwnaethom ymyrryd mewn 18% o'r cwynion a gaewyd gennym (o'i gymharu â 20% llynedd). Roedd hyn yn bennaf ar gam un, trwy Datrysiad Cynnar.



Pan fyddwn yn canfod bod rhywbeth wedi mynd o'i le gyda gwasanaethau cyhoeddus, rydym yn argymhell bod y corff a ddarparodd y gwasanaethau hynny yn cywiro pethau. Roedd tua 14% o'n hargymhellion eleni yn ymwneud â chymryd camau i sicrhau bod gwasanaethau'n gwella.



Gwnaeth sefydliadau gydymffurfio â 94% o'n hargymhellion yn 2024-25, ond roedd cyfran is wedi cydymffurfio o fewn amser i'r dyddiad targed y cytunwyd arno.

Cwynion am y Cod Ymddygiad



Yn 2024-25, derbyniom 315 o gwynion Cod Ymddygiad a wnaed yn briodol - 4% yn llai na'r llynedd ond 36% yn fwy nag yn 2019-20.



Yn gyffredinol, cwynion cyngorau tref a chynghorau cymuned yw'r grŵp mwyaf o'n cwynion Cod Ymddygiad, gyda chynnydd o 7% yn y cwynion hyn o'i gymharu â'r llynedd.



Roedd mwyafrif (56%) y cwynion y gallem ymchwilio iddynt yn ymwneud â hyrwyddo cydraddoldeb a pharch – bron yr un gyfran â'r llynedd.



Gwnaethom ymchwilio i 49 (tua 15%) o gwynion Cod Ymddygiad a gaewyd gennym eleni – yr un fath â'r llynedd. Cyfeiriom 15 o achosion Cod Ymddygiad naill ai at y Pwyllgor Safonau perthnasol neu at Banel Dyfarnu Cymru.



Yn 2024-25, gwnaeth y cyrff hyn gadarnhau 85% o'r toriadau awgrymedig a gyfeiriwyd atynt.

Ansawdd ein penderfyniadau a'n gwasanaeth



Gwnaethom gadarnhau dim ond 6% o geisiadau adolygu o'n penderfyniadau, sydd yn rhoi hyder i ni fod ein proses yn gadarn.

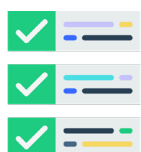


Eleni, roedd cyfran y bobl a ddywedodd eu bod yn hapus gyda'r gwasanaeth a gawsant gennym yn 42%. Cynyddodd y ffigur hwn i 95% ar gyfer y rhai a oedd yn fodlon â chanlyniad eu cwyn. Yn gyffredinol, mae pobl yn tueddu i fod yn hapusach gyda'n gwasanaeth os ydynt yn hapus â chanlyniad eu cwyn.



Roedd darparwyr gwasanaeth cyhoeddus a gymerodd ran yn ein harolwg wedi rhoi sgôr uchel i'r rhan fwyaf o agweddau o'n gwasanaeth. Roedd boddhad cyffredinol gyda'n gwasanaeth diweddaraf yn 8.1/10 – yn fras yr un fath ag yn 2022 a 2023.

Dywedodd ymatebwyr i'n hymchwil bellach fod ganddynt olygfa bositif ar ein hymdriniaeth o gwynion, gan enwi ei heffeithiolrwydd, tegwch a phrydlondeb. Roedd lefel uchel o ymddiriedaeth yn ein prosesau gwneud penderfyniadau a'n hargymhellion. Fodd bynnag, mae'r ymchwil wedi tynnu sylw at rai meysydd y mae angen i ni edrych arnynt.



Arweiniodd 84% o'r achosion a wiriom eleni yn ystod ein proses Ansawdd Gwasanaeth at ychydig iawn o adborth neu ddim adborth o gwbl.

Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant

Rydym am sicrhau ein bod yn cynnig gwasanaeth teg a cyfartal i bawb. Cawsom rai llwyddiannau eleni, ond byddwn yn parhau i weithio i wella pa mor hygyrch ydym ni.

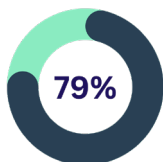




Dyweddodd 86% o'n hachwynwyr ein bod ni'n hawdd cysylltu â ni – cyfran uwch na'r llynedd.



Yn ôl ein hymchwil ymwybyddiaeth genedlaethol, roedd 48% o aelodau'r cyhoedd yng Nghymru yn gwybod amdanom – tua'r un fath â'r llynedd.



Roedd hyder yn ein swyddfa ar y lefel uchaf erioed – ar 79%. Roedd 82% o bobl yn credu ein bod yn ddiuedd ac roedd 85% yn teimlo y gallent gysylltu â ni pe bai angen.



Gwnaethom dderbyn dros 160 o gwynion llafar, gan wella mynediad i'n gwasanaethau.



Mae 157 o bobl wedi gofyn am gymorth ychwanegol a chefnogaeth i ddefnyddio ein gwasanaeth.



Mae ein gwefan newydd nawr yn gwbl weithredol ac yn llawer mwy hygyrch.

Er gwaethaf cynnydd yn ein gweithgareddau allgymorth a chyfathrebu, cawsom anhawster i amrywio proffil y bobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth. Hefyd, er bod ein proses yn gwbl ddwyieithog, dim ond ychydig o bobl sy'n dewis cwyno wrthym yn Gymraeg. Byddwn yn parhau i weithio ar yr heriau hyn yn 2025-26.

Nod Strategol 3: Cynyddu effaith gwaith gwella rhagweithiol



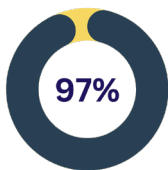
Safonau Cwynion



Ar hyn o bryd mae 54 o sefydliadau ledled Cymru yn gweithredu ein polisi cwynion enghreifftiol.



Mae ein cynnig o hyfforddiant ymdrin â chwynion rhad ac am ddim wedi parhau i fod yn boblogaidd a darparom 52 o sesiynau hyfforddi eraill i gyrff cyhoeddus ledled Cymru yn ystod y flwyddyn. Mae hyn yn dod â'r cyfanswm i 550 o sesiynau hyfforddi a 10,000 o bobl, ers 2020.



Cytunodd 97% o'r swyddogion cwynion a ymatebodd i'n harolwg eleni ein bod yn darparu canllawiau o ansawdd da ynghylch ymdrin â chwynion.



Mae ein hymchwil cenedlaethol hefyd yn awgrymu bod, ers 2020, mwy o bobl yn

- codi cwynion am wasanaethau cyhoeddus,
- yn dweud ei bod hi'n hawdd gwneud cwyn ac
- yn dweud eu bod yn hapus gyda'r ffordd y cafodd y cwyn ei ddatrys.

Ymchwiliadau ar ei liwt ei hun



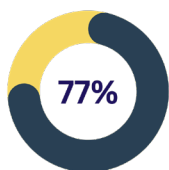
Hyd yma, rydym wedi cau 10 ymchwiliad estynedig. Mae gennym, ar hyn o bryd, 3 ymchwiliad estynedig yn parhau.



Yn ystod y flwyddyn, gwnaethom gwblhau ein hail ymchwiliad ehangach, a oedd yn edrych ar asesiadau o anghenion gofalwyr yng Nghymru. Gwnaethom ganfod mai

- dim ond 2.8% o bobl yn ardaloedd y cyngor hynny a oedd yn ystyried eu hunain yn ofalwyr oedd wedi derbyn asesiad o anghenion
- dim ond 1.5% oedd wedi derbyn cynllun cymorth priodol yn dilyn eu hasesiad.

Hefyd, nid oedd llawer o ofalwyr yn ymwybodol o'u hawliau o ran yr asesiadau a'r gwasanaethau cymorth a allai fod ar gael iddynt.



O'r swyddogion cwynion mewn cyngorau lleol a ymatebodd i'n harolwg eleni, cytunodd 77% fod eu sefydliadau wedi cael eu dylanwadu'n gymedrol neu'n sylweddol gan ein hadroddiadau ar ein liwt ein hunain.

Ein hadroddiadau a gwaith polisi



Eleni, cyhoeddom 8 adroddiad budd y cyhoedd - yr un nifer â'r llynedd.



Weithiau rydym yn cyhoeddi adroddiadau thematig gydag argymhellion cyffredinol i gyrff cyhoeddus gan ddefnyddio'r gwersi a ddysgwyd o'n gwaith achos.

Eleni, gwnaethom gyhoeddi dau adroddiad o'r fath:



- 'Byw mewn Cyflyrau Difrifol' – am gwynion tai yn ymwneud â diffyg atgyweirio a lleithder a llwydni
- 'Mae Cydraddoldeb o Bwys' – am wella cynhwysiant a hygyrchedd ar draws gwasanaethau cyhoeddus.



Gwnaethom ymateb i adolygiad o'n Deddf gan y Senedd. Mae ein hymateb yn cyflwyno tystiolaeth gyfoethog o'n heffaith ers i ni dderbyn pwerau newydd yn 2019.

Nod Strategol 4: Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol

Mae ein staff wedi parhau
i ddarparu gwasanaethau
eithriadol.





Collwyd cyfartaledd o 5.8 diwrnod fesul gweithiwr oherwydd salwch, o'i gymharu â 7.7 diwrnod yn 2024-25. Mae hyn yn welliant sylweddol.



Mae ein canlyniadau arolwg mewnol yn dangos bod boddhad staff wedi gwella. Dywedodd 91% o'n staff ein bod yn lle gwych i weithio, o'i gymharu â 74% y llynedd.



Roedd cyfran uwch o'n staff gyda sgiliau iaith Gymraeg.



Roedd canolrif a chyfartaledd ein bwllch cyflog rhwng y rhywiau yn negyddol.



Llwyddom i ailgylchu 84% o wastraff ac ni anfonom unrhyw wastraff i safleoedd tirlenwi.



Gwelsom ostyngiad o 7% yn ein cyfanswm allyriadau.



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru · Wales

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203
Ebost: holwch@ombwdsmon.cymru
Dilynwch ni ar X: @OmbudsmanWales